

**ANALISIS PENERAPAN SYARIAH COMPLIANCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG STABAT****¹ Nurhaliza, ² Anjur Perkasa Alam**^{1,2} STAI-Jam'iyah Mahmudiyah, Langkat, Indonesia

Corresponding author.

E-mail addresses: nurhalizaaa0805@gmail.com

ABSTRACT

One of the important pillars in the development of Islamic financial institutions is sharia compliance. This pillar is the main difference between Islamic financial institutions and conventional financial institutions. This situation makes people want to know more about sharia compliance in Islamic banks. The objectives to be achieved in this research are to find out how the implementation of sharia compliance at Bank Syariah Indonesia KCP Stabat and to find out how customer satisfaction with sharia compliance at Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. This study uses a qualitative descriptive research method. Data and information obtained by the author using the method of observation, interviews, and distributing questionnaires. The research population is all customers of Bank Syariah Indonesia KCP Stabat totaling 100 respondents. The results showed that to ensure the application of sharia compliance at Bank Syariah Indonesia KCP Stabat, the Bank held a reading discuss, comparative discussion between managerial, marketing and operational employees to avoid fraud, and the application of sharia compliance to the level of customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. already in a satisfied position. This can be seen through the continuum line, the score obtained is 2,195 with a percentage score of 71.16% of the expected score of 2,520. The satisfied category means that Bank Syariah Indonesia KCP Stabat has implemented sharia compliance well.

Keywords: *syariah compliance, customer satisfaction***ABSTRAK**

Salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah adalah syariah compliance. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Keadaan yang demikian membuat masyarakat ingin mengetahui lebih lanjut tentang syariah compliance pada bank Syariah. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan syariah *compliance* pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat dan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah terhadap syariah *compliance* pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat. Penelitian ini menggunakan

metode penelitian deskriptif kualitatif. Data dan Informasi yang diperoleh penulis dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat berjumlah 100 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk menjamin teraplikasinya penerapan syariah *compliance* pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat maka Bank mengadakan *reading discuss*, diskusi banding antara karyawan manajerial, marketing dan operasional untuk menghindari terjadinya fraud, dan penerapan syariah *compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sudah menempati posisi puas. Hal ini dapat dilihat melalui garis kontinum, skor yang didapat adalah 2.195 dengan persentase skor sebesar 71,16% dari skor yang diharapkan yaitu 2.520. Kategori puas maksudnya Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sudah menerapkan syariah *compliance* dengan baik.

Kata Kunci : *Syariah Compliance, Kepuasan Nasabah*

PENDAHULUAN

Pembatasan dan izin Syariah tergantung pada Fiqh, yang merujuk pada sumber utama yaitu Al-Qur'an dan Hadits Nabi Muhammad SAW. Fatwa, Ijma dan Qiyas adalah sumber sekunder. Kepatuhan syariah tidak tergantung pada negara tetapi pada kriteria khusus yang mengikuti ajaran Islam (Can, 2021). Dimana instrumen keuangan Islam dan kepatuhan Syariah dengan memberikan pengembalian yang etis dan bebas dari dosa. Menurut Syariah, pengembalian tidak boleh berdasarkan kepentingan, pengambilan resiko yang berlebihan dan perjudian. Risiko dan keuntungan atau kerugian harus dibagi antara kreditur dan debitur. Dengan demikian, kreditur menjadi bermitra dengan debitur (Adi Astiti & Tarantang, 2020).

Investasi dan bisnis akan memberikan pengembalian yang etis karena tidak dapat didasarkan pada kegiatan yang dilarang oleh syariah. Untuk mematuhi Syariah, perusahaan tidak dapat melakukan bisnis yang dilarang Islam. Pernyataan kepatuhan diasumsikan memberikan jaminan yang lebih tinggi tentang perusahaan perilaku etis. Dengan adanya pernyataan tersebut, diharapkan perusahaan tidak hanya mengikuti jalur hukum peraturan tetapi juga ajaran Islam (Muhammad & Yuningsih, 2020).

Sudah Selayaknya jika operasionalnya harus patuh pada prinsip-prinsip syariah dalam bermuamalah. Bank syariah yang ada di Indonesia Sudah Cukup dewasa dalam perkembangannya juga sudah luar biasa dan regulasi terus dibenahi untuk menjadikan bank syariah tersebut benar- benar syar'i. Dengan demikian industri perbankan syariah sejatinya dijalankan berdasarkan prinsip dan sistem syariah. Oleh karena itu kesesuaian operasi dan praktik bank syariah dengan syariah Islam merupakan piranti mendasar dalam perbankan syariah, namun dalam prakteknya masih banyak penyimpangan dari prinsip-prinsip Syariah (Yarmunida, 2018).

Hal ini tidak dapat dipungkiri, karena pendirian bank syariah merupakan suatu indikasi akan kemudharatan sistem bunga atau riba yang diharamkan dalam Islam dan secara tegas dalam fatwa MUI (16-12-2003) telah mengukuhkan tentang haramnya bunga pada Januari 2004. Keluarnya beberapa fatwa MUI tentang ekonomi syariah dan UU No. 21 tahun 2008 tentang bank syariah, lebih mengukuhkan eksistensi perbankan syariah di tengah proses pertumbuhan kegiatan usaha perbankan syariah di seluruh nusantara.

Oleh karena itu, maka secara struktural dan sistem pengawasan perbankan Islam mencakup dua hal, yaitu pertama pengawasan dari aspek keuangan, kepatuhan pada perbankan secara umum, dan prinsip kehati-hatian bank. Kedua pengawasan prinsip

syariah dalam kegiatan operasional bank. Sehingga perbankan syariah yang memiliki layanan berbasis syariah mampu menambah kepercayaan nasabah. Pemahaman masyarakat tentang keunikan dari produk-produk perbankan syariah masih sangat rendah bahkan terdapat kecurigaan nasabah dan menganggap bahwa perbankan syariah sama dengan perbankan konvensional (Prastiwi, 2018).

Salah satu pilar penting dalam pengembangan lembaga keuangan syariah adalah *syariah compliance*. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Untuk menjamin teraplikasinya prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah, diperlukan pengawasan syariah yang diperankan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Jumlah anggota DPS sekurang-kurangnya 2 (dua) orang dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang bagi bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah. Pemerintah telah mengeluarkan dua Undang-Undang yang memposisikan Dewan Pengawas Syariah secara strategis untuk memastikan kepatuhan akan prinsip-prinsip syariah di lembaga perbankan dan keuangan syariah (Oktafiani et al., 2022)

Kepatuhan dan kesesuaian bank terhadap prinsip syariah sering dipertanyakan oleh para nasabah. Secara implisit, hal tersebut menunjukkan bahwa praktik perbankan syariah selama ini kurang memperhatikan prinsip-prinsip syariah dan menjadi salah satu penyebab rendahnya reputasi bank syariah (Masni, 2019). Reputasi dalam jangka panjang berakibat pada kepercayaan pada bank syariah. Dalam hal ini DPS harus mengeluarkan pendapat apakah secara keseluruhan kegiatan operasional bank telah sesuai dengan prinsip syariah.

Pelanggaran syariah *compliance* yang dibiarkan DPS atau luput dari pengawasan DPS, jelas akan merusak citra dan kredibilitas bank syariah di mata masyarakat, sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat kepada bank syariah. Nasabah memutuskan untuk tetap mempertahankan bank syariah berkaitan dengan masalah keimanan dan keyakinan terhadap pengharaman riba bagi umat Islam (Lestary, 2020).

Perkembangan Bank Syariah tersebut tidak sebanding dengan persepsi nasabah terhadap Bank Syariah dan Bank Konvensional sehingga membuat persepsi nasabah beragam (Muhammad Arfan Harahap, 2021). Pada dasarnya kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas dan jika memenuhi harapan maka pelanggan akan puas dan jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas.

Kepuasan nasabah merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan nasabah yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas nasabah dapat juga mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, memaksimalkan labanya, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Ade Ayu Oktapiani & Tuti Angraini, 2022).

Namun penerapan *syariah compliance* pada bank syariah pada saat ini menimbulkan beragam persepsi, baik negatif maupun yang positif. Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi bank syariah terkait produk-produknya, pelayanan dan manfaat ekonomi yang akan diperoleh dari perbankan syariah (Lestary, 2020). Berdasarkan hasil pra resert yang dilakukan penulis pada nasabah BSI, penulis

menemukan beberapa penomena yang terkait dengan judul skripsi yang akan penulis teliti pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat .

Kebanyakan nasabah yang menggunakan jasa bank syariah, sebagian memilih berhenti menjadi nasabah antara lain karena keraguan akan konsistensi penerapan prinsip syariah. Apabila hal ini terjadi terus-menerus, maka kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah akan semakin menurun, terhadap penerapan *syariah compliance*.

Fakta yang terjadi, ketika masyarakat Muslim yang sudah mengetahui tentang keharaman sistem ribawi yang ada pada bank konvensional tetapi masih memendam keraguan pada bank syariah. Namun resiko terbesar menghadapi sistem keuangan global bukanlah kesalahan tentang kemampuan menciptakan laba, tetapi yang lebih penting adalah kehilangan kepercayaan dan kredibilitas tentang bagaimana operasional kerjanya. Alasan masyarakatpun beragam ada yang menganggap bank syariah sama saja seperti bank konvensional hanya beda di nama akadnya saja, dan masih banyak lagi pemikiran miring yang beredar dan membuat nasabah ragu terhadap bank syariah (Muhammad Arfan Harahap, 2020).

Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *syariah compliance* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada Bank syariah Indonesia yang dilihat dari produk-produknya yang syariah, operasional, pelayanan, keuangan dan manajemen bank syariah sesuai dengan prinsip syariah .

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data dan Informasi yang diperoleh penulis dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Populasi penelitian adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat berjumlah 100 responden. Guna memperoleh data tentang sejauh manakah penerapan syariah compliance oleh karyawan terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah mandiri pringsewu melalui penyebaran angket sebanyak 14 butir di dalam dua variabel untuk 100 sampel. Dengan *syariah compliance* sebagai variabel X dan kepuasan nasabah sebagai variabel Y. Dengan mengisi jawaban pernyataan apakah mereka sangat setuju (SS), setuju(S), ragu-ragu(RR), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Syariah Compliance* pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat.

Kepatuhan syariah (*syariah compliance*) adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip syariah, sehingga peluang terjadinya pelanggaran syariah berkurang dan karyawan dapat menciptakan tawaran-tawaran produk dan layanan yang kreatif dan inovatif namun tetap patuh pada aspek syariah. Pilar inilah yang menjadi pembeda utama antara lembaga keuangan syariah dengan lembaga keuangan konvensional. Bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi seperti standar penampilan petugas perbankan, standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja, pengetahuan mengenai produk dan jasa setiap bank syariah sama, standar layanan menjadi tolak ukur perbankan ketika pelayanan baik maka nasabah menjadi loyal pada bank.

Bank syariah menjual pelayanan yang baik bukan hanya menjual produk –produk karena bank syariah merupakan bank yang berlandaskan syariat islam dengan standar pelayanan yang islami, untuk meningkatkan pengetahuan syariah bagi karyawan maka

bank mengadakan *reading discuss* yaitu diskusi bulanan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan tentang prinsip-prinsip syariah bagi karyawan serta karyawan dapat menerapkan pelayanan yang sesuai syariah yang memberikan kemudahan, kecepatan dan kenyamanan bagi nasabah sesuai dengan prinsip syariah. *Reading discuss*, diskusi ini merupakan diskusi banding yang turut dihadiri oleh semua karyawan baik karyawan bagian manajerial, operasional dan bagian marketing karena tidak semua karyawan paham akan prinsip-prinsip syariah.

Penerapan *syariah compliance* juga harus diperankan oleh seluruh elemen organisasi kepatuhan dalam lembaga, yang terdiri dari Direktur yang membawahi fungsi kepatuhan di Bank Islam, Kepala unit kepatuhan dan satuan kerja kepatuhan untuk mengelola risiko kepatuhan. Kepatuhan merupakan tanggung jawab bersama yang dilaksanakan oleh seluruh karyawan bank, dari atasan sampai bawahan (*top-down*). Manfaat diterapkannya syariah compliance oleh karyawan bagi bank adalah untuk menghindari terjadinya fraud (kejahatan pada sistme perbankan) karena setiap karyawan Bank Syariah Mandiri mempunyai user yang dapat digunakan untuk mengakses semua data nasabah, portofolio nasabah laporan keuangan nasabah yang dapat memindahkan dana nasabah. Dilanggarnya *syariah compliance* akan berdampak pada resiko manajemen seperti resiko reputasi, maka citra dan kredibilitas Bank Syariah dimata masyarakat menjadi negatif sehingga akan menurunkan kepercayaan pada masyarakat terhadap Bank Syariah yang bersangkutan.

Deskripsi Responden Implementasi Penerapan Syariah Compliance Terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan penyebaran angket dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Syariah Compliance (X)

Berdasarkan data yang diperoleh dapat disimpulkan, yang menyatakan sangat setuju bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Stabat produk-produk nya sudah sesuai dengan prinsip syariah sebanyak 30 orang (30%) yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang (55%) yang menyatakan ragu-ragu sebanyak 10 orang (10%), sedangkan yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang (5%) dan yang menyatakan sangat tidak setuju sebanyak 0%. Hal ini menyatakan bahwa nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat setuju bahwa produk-produk Bank Syariah Mandiri Pringsewu sudah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Selanjutnya bahwa, sebanyak 37 orang (37%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 50 orang (50%) menyatakan setuju. Sedangkan sebanyak 6 orang (6%) menyatakan ragu-ragu, 7 orang (7%) menyatakan tidak setuju dan 0 orang (0%) menyatakan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa hampir 50% nasabah menyatakan setuju bahwa akad-akad pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sudah sesuai dengan prinsip-prinsip islam, karena nasabah setuju bahwa perbankan syariah tidak bertentangan dengan syariat islam.

Angket terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat mengenai pernyataan BSM tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasional, yang menjawab sangat setuju sebanyak 20 orang (20%), yang menjawab setuju 70 orang (70%) dan yang menjawab ragu-ragu sebanyak 7 orang (7%) sedangkan yang menjawab tidak setuju 3 orang (3%) dan yang menjawab sangat tidak setuju sebanyak 0 orang (0%). Hal ini ini menunjukkan bahwa hampir 70% nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat setuju bahwa BSI tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya dalam menghimpun dan menyalurkan dana untuk masyarakat.

Diketahui bahwa nasabah yang mengatakan sangat setuju bahwa laporan di BSI dapat dipercaya sebanyak 10 orang (10%), setuju 10 orang (10%), ragu-ragu 53 orang (53%), tidak setuju 20 orang (20%) dan sangat tidak setuju 7 orang (7%). Hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah masih ragu-ragu terhadap kepercayaan pelaporan keuangan di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat.

Diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 20 orang (20%), setuju 48 orang (48%) dan yang menjawab ragu-ragu 15 orang (15%), sedangkan yang menjawab tidak setuju sebanyak 8 (8%) dan sangat tidak setuju 9 orang (20%). Hal ini menunjukkan bahwa nasabah setuju terhadap pernyataan hubungan antara nasabah dan BSI Stabat dilandasi pada prinsip ta'awun atau tolong menolong.

Diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 50 orang (50%), setuju 30 orang (30%) ragu-ragu 0% sedangkan yang menjawab tidak setuju 13 orang (13%) dan sangat tidak setuju 7 orang (7%) .Hal ini menunjukkan bahwa nasabah sangat setuju terhadap aktifitas pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sudah sesuai dengan standar halal dan haram yang sudah ditentukan dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah .

Dapat diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 5 orang (5%), setuju 15 orang (15%) dan ragu-ragu 0%, sedangkan nasabah yang menjawab tidak setuju sebanyak 55 orang (55%) dan sangat tidak setuju 25 orang 25%. Hal ini menunjukkan bahwa Nasabah BSI tidak setuju terhadap pernyataan BSI dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa nasabah, hal ini dikarenakan sudut pandang negatif nasabah terhadap Bank Syariah yang menganggap pembiayaan di BSI lebih mahal dibandingkan bank konvensional.

Diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 35 orang (35%), setuju 60 orang (60%) dan ragu-ragu 0%, sedangkan nasabah yang menjawab tidak setuju sebanyak 3 orang (3%) dan sangat tidak setuju 2 orang (2%). Hal ini menunjukkan bahwa Nasabah setuju bahwa Bank Syariah tidak lepas dari bayang-bayang bank konvensional hal ini dikarenakan nasabah beranggapan bahwa bank syariah sama saja seperti bank konvensional karena modal Bank Syariah sendiri berasal dari pihak bank konvensional dan nasabah beranggapan bahwa bank syariah sama seperti bank konvensional hanya beda dinamika akadanya saja.

b. Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan data yang diperoleh dapat diketahui bahwa, yang menjawab sangat setuju 50 orang (50%), setuju 27 orang (27%) dan ragu-ragu 3 orang (3%), sedangkan nasabah yang menjawab tidak setuju sebanyak 10 orang (10%) dan sangat tidak setuju 10 orang (10%). Hal ini menunjukkan bahwa Nasabah sangat setuju dan nasabah puas dengan kemampuan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat yang sudah baik dalam menciptakan hubungan dengan nasabah berdasarkan angket yang telah disebar pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat.

Berdasarkan angket kepuasan nasabah terhadap keramahan dan kesopanan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat dalam melayani nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 45 orang (45%) setuju 25 orang (25%), ragu-ragu (0%) , tidak setuju 25 orang (25%) dan sangat tidak setuju 5 orang (5%). Hal ini dikarenakan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat memberikan pelayanan yang baik dan sopan sesuai prinsip-prinsip islam terhadap nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia KCP Stabat.

Berdasarkan pernyataan tersebut nasabah menyatakan sangat setuju bahwa keputusan untuk menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat adalah keputusan yang terbaik, nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57 orang (57%), setuju 25 orang (25%) , ragu-ragu (0%) , tidak setuju 7 orang (7%) dan sangat tidak setuju 5 orang (5%). Hal ini dikarenakan terutama bagi yang beragama Islam tentu dalam menabung sudah menggunakan cara yang Islami meskipun belum 100% persen semua setuju. Namun paling tidak nasabah telah menjalankan syariah Islam dan telah melakukan muamalah berdasarkan ketentuan yang ada dalam agama islam. Jadi dengan menggunakan syariah Islam nasabah akan sedikit menghilangkan keraguan dalam mengelola keuangan di bank.

Berdasarkan pernyataan dengan penampilan teller, staf, karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai). Nasabah yang menyatakan sangat setuju 33 orang (33%) dan setuju 67 orang (67%) serta ragu ragu (0%), tidak setuju (0%) dan sangat tidak setuju (0%). Hal dikarenakan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sudah berpakaian sesuai dengan aturan-aturan penampilan yang ditentukan pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat.

Berdasarkan pernyataan di atas nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 25 orang 25(%) , setuju 46 orang (46%) , ragu-ragu 7 orang (7%) dan tidak setuju 10 orang (10%) , sangat tidak setuju 12 orang (12%) . Hampir setengah dari nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat setuju bahwa akan merekomendasikan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat ke rekan-rekannya agar terhindar dari dosa riba.

Berdasarkan pernyataan kepuasan nasabah terhadap transaksi *profit sharing* pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 8 orang (8%) , setuju 11 orang (11%), ragu-ragu 5 orang (5%) , tidak setuju 47 orang (47%). Hal ini dikarenakan masih kurangnya pemahaman nasabah terhadap pembiayaan bagi hasil pada Bank Syariah dan menganggap bahwa Bank Syariah dan Bank konvensional sama saja hanya beda di namanya saja.

Penerapan Syariah Compliance pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat

Permasalahan bank syariah pada saat ini menyangkut masih kurangnya Sumber Daya Manusia yang kurang menguasai peraturan perbankan syariah, karena banyak karyawan dilembaga syariah yang direkrut dari perbankan konvensional, sehingga hal ini menyebabkan banyaknya jurus-jurus perbankan konvensional yang dipraktekan pada perbankan syariah, alhasil kepatuhan terhadap prinsip syariah (*syariah compliance*) sering sekali dilanggar.

Dalam tata kelolaan sebuah perusahaan, kepatuhan (*compliance*) memiliki arti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang telah diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Ada yang ruanglingkupnya internasional dan ada juga yang nasional. Didalam perbankan syariah sendiri yang dimaksud dengan *syariah compliance* yaitu meningkatkan pengetahuan syariah bagi karyawan sehingga peluang terjadinya pelanggaran syariah berkurang selain itu menciptakan tawaran-tawaran produk dan layanan yang kreatif dan inovatif, namun tetap patuh pada aspek syariah. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 13/2/PBI/2011 tentang pelaksanaan fungsi kepatuhan Bank Umum, maka yang dimaksud kepatuhan adalah nilai, perilaku dan tindakan yang mendukung terciptanya kepatuhan terhadap ketentuan bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk bank umum syariah.

Cara yang harus dilakukan agar *syariah compliance* berjalan dengan baik di Perbankan yaitu memberikan pelatihan secara rutin terhadap para karyawan perbankan syariah tentang prinsip-prinsip syariah, untuk menjalin teraplikasinnnya prinsip-prinsip syariah yang tertanam dalam diri karyawan maka diadakanya *reading discuss* yaitu diskusi banding yang dilakukan setiap bulan dari setiap karyawan baik dari karyawan manajerial, marketing dan opsional untuk meningkatkan pengetahuan karyawan terhadap syariah compliance. Manfaat diterapkan syariah compliance untuk menghindari terjadinya fraud, fraud merupakan kejahatan manipulasi informasi dengan tujuan mengeruk keuntungan yang sebesar-besarnya. Biasanya kejahatan yang dilakukan adalah memanipulasi Bank dan atau menggunakan sarana Bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian dan atau pelaku Fraud memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Setiap karyawan Bank Syariah Indonesia mempunyai user yang digunakan untuk mengakses semua data nasabah, portofolio nasabah dan dapat mengakses dana nasabah. Bank Syariah perlu menerapkan *sharia compliance* agar masyarakat dapat membedakan antara bank syariah dan bank konvensional. Selain itu, penerapan *sharia compliance* menjadi penting dikarenakan meningkatnya kesadaran masyarakat bahwa produk berbasis syariah tidak hanya menawarkan alternatif yang lebih aman, tetapi juga memiliki etika bisnis yang adil, bersih dan transparan sehingga Non-Muslim pun ikut tertarik dan sadar pentingnya entitas atau bank yang berbasis syariah. Dalam memilih dewan pengawas syariah di setiap lembaga perbankan syariah harus benar-benar dipilih orang yang benar-benar menguasai ilmu fiqh serta ilmu perbankan menurut aturan islamiyah.

Selain itu cara lain yang harus dilakukan yaitu perbankan syariah harus memiliki peraturan perbankan yang murni syariah dan dapat berjalan berdampingan dengan perbankan nasional dengan memisahkan Bank Sentral konvensional dan Bank Sentral syariah. Sehingga yang akan menjadikan transaksi di perbankan syariah bukan hanya syariah compliance atau sesuai dengan ketentuan prinsip-prinsip syariah tetapi juga menjadi syariah based dimana operasional perbankan syariah dari awal sampai akhir secara keseluruhan sempurna dan sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi syariah yang berdasarkan keadilan dan kepercayaan, seperti dalam perekrutan karyawan, relasi dengan para nasabah, dan relasi kepada semua stake holder bank syariah harus sesuai dengan good corporate governance.

Salah satu aspek hukum dalam industri keuangan syariah adalah regulasi tentang kepatuhan syariah (*syariah compliance*). Kepatuhan syariah adalah bagian penting bagi industri keuangan syariah dalam segi pengelolaan (manajemen) maupun operasionalnya. Kepatuhan syariah tersebut secara konsistensi dijadikan sebagai kerangka kerja bagi sistem dan keuangan bank syariah dalam alokasi sumber daya, manajemen produksi, aktivitas pasar modal, dan distribusi kekayaan. Kepatuhan terhadap prinsip syariah ini berimbas kepada semua hal dalam industri perbankan syariah, terutama produk dan transaksinya. Kepatuhan syariah dalam operasional bank syariah tidak hanya meliputi produknya saja, akan tetapi juga meliputi sistem, teknik dan identitas perusahaan. Oleh karena itu, budaya perusahaan yang meliputi pakaian, dekorasi dan *image* perusahaan juga salah satu aspek kepatuhan syariah dalam bank syariah yang bertujuan untuk menciptakan suatu moralitas dan spiritual kolektif yang apabila digabungkan dengan produksi barang dan jasa, maka akan menopang kemajuan dan pertumbuhan jalan hidup yang islami. Hal itu didukung dengan mengharuskan keberadaan Dewan Pengawas Syariah (DPS) bagi setiap institusi keuangan berbasis syariah.

Dewan Pengawas Syariah (DPS) bertugas mengawasi penerapan kontrak atau akad apakah penerapannya sudah sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada di dalam syariah. Perangkat regulasi yang didesain secara spesifik untuk mengatur kepatuhan. Peran DPS di dalam penerapan syariah compliance pada bank dalam penerapan syariah *compliance* adalah Dewan Pengawas Syariah sangat penting terhadap penerapan produk-produk syariah yang ada di Bank syariah, produk di bank syariah lebih sedikit dibandingkan produk pada perbankan konvensional namun produk perbankan syariah lebih terjamin karena produk pada bank syariah sebelum diluncurkan sudah di filter dan diberi sertifikat halal oleh DPS sehingga produk-produk pada perbankan syariah sudah diberi label halal sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan syariah compliance pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat

Pada penelitian ini terdapat dua variabel yaitu syariah compliance (x) dan kepuasan nasabah (y) , sampel yang diteliti penulis adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat yang berjumlah 100 nasabah yaitu dengan penyebaran angket terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat mengenai penerapan syariah *compliance* oleh karyawan terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan pernyataan Produk-Produk pada BSI sudah sesuai dengan prinsip syariah dapat disimpulkan bahwa banyak nasabah yang menyatakan setuju sebanyak 55 orang (55%), karena pemahaman dan sosialisasi, terhadap masyarakat tentang produk perbankan syariah sudah baik, hal inilah yang dapat mempengaruhi calon nasabah dalam memilih produknya, kepuasan nasabah oleh kualitas produk yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi Bank. Respon dari penilaian, kualitas layanan harus dimulai dari kebutuhan nasabah dan berakhir pada persepsi masyarakat. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah nilai bagi nasabah antara persepsi nasabah terhadap kualitas, manfaat produk dan pengorbanan yang dibayar. Ada 5% dari 100% nasabah yang menyatakan tidak setuju sebanyak 5 orang, karena regulator telah membuat ketentuan syariah telah melaksanakan sesuai ketentuan syariah, namun tanpa partisipasi dan peranan masyarakat yang memahami aturan-aturan dan karakteristik Bank Syariah, pelaksanaan Bank Syariah juga tidak seseuai dengan ketentuan yang ada. Hal ini sangat diperlukan edukasi masyarakat dan pelaksanaan Bank Syariah harus dapat meyakinkan Bank Syariah sangat berbeda dengan Bank konvensional.

Berdasarkan pernyataan akad pada BSI sudah sesuai prinsip syariah. Hal ini menunjukkan bahwa hampir 50% nasabah menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Karena akad pada BSI merupakan kesepakatan tertulis antara Bank Syariah dan pihak sesuai dengan prinsip syariah, BSI merupakan Bank berlandaskan syariat Islam dan akad-akad pada BSI sudah pasti sesuai dengan syariat Islam dan telah difilter oleh DPS dan diberi sertifikat oleh DPS, karyawan BSI sudah memberikan penjelasan terkait dengan produk-produk BSI yang sesuai prinsip Islam sehingga nasabah yakin bahwa perjanjian jual beli dengan BSI sudah sesuai dengan kesepakatan bersama dan bebas riba.

BSI tidak menggunakan sistem ribawi dalam operasionalnya dalam pernyataan tersebut, nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 70 nasabah (70%), hal ini dikarenakan segala aktivitas usaha perbankan dijalankan menurut sumber hukum Islam Alquran dan Hadis Bank Syariah lebih mengutamakan sistem bagi hasil dan sistem jual beli yang tidak menggunakan sistem riba, karena karakteristik utamanya BSI bersih dari semua bentuk riba dan muamalah yang dilarang syariat dan BSI juga merupakan badan amil zakat dan baitul mal bagi kaum muslim.

Berdasarkan pernyataan laporan keuangan di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat dapat dipercaya menyatakan bahwa 53 orang (53%) masih ragu- ragu terhadap kepercayaan laporan keuangan di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat dikarenakan kurangnya pengetahuan nasabah bahwa laporan keuangan pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat dapat dilihat dimedia, sehingga nasabah ragu akan kepercayaannya sebaiknya bank dapat memberikan sosialisasi lagi terhadap bank syariah yang menerapkan prinsip keterbukaan pada calon nasabah.

Berdasarkan pernyataan hubungan pernyataan hubungan antara BSI dengan nasabahnya dilandasi prinsip *ta' awun atau* kemitraan hampir 50 nasabah (50%) menyatakan setuju dengan persetujuan tersebut, prinsip *ta'awun/kemitraan* yang menjadikan Bank Syariah ini tidak diperuntukan bagi umat muslim namun dalam prinsip muamalah semua orang dapat berintraksi dan landasan bagi Bank Syariah dalam memberikan bantuan pada masyarakat dibidang keuangan prinsip *ta'awun* merupakan prinsip tolong menolong antar sesama nasabah. Bank Syariah menerapkan prinsip *ta'awun* dalam operasionalnya, sehingga nasabah yakin untuk menabung dan mengajukan pembiayaan di BSI.

Berdasarkan pernyataan seluruh aktifitas di BSI sudah sesuai standar halal haram yang ditentukan oleh DPS 50 orang(50%) nasabah menyatakan sangat setuju. Hal ini dikarenakan DPS memiliki peranan penting dalam meminimalisir dan menghindari adanya kemungkinan penyimpangan terhadap kepatuhan syariah (*sharia compliance*). Melalui pengawasan tersebut, maka DPS diharapkan dapat membantu untuk mengevaluasi dan mendeteksi sejauh mana pelaksanaan atau implementasi kepatuhan syariah ditetapkan dan sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam mengevaluasi kepatuhan syariah oleh industri keuangan syariah atas prinsip-prinsip syariah. Keberadaan dari DPS diharapkan dapat memfokuskan dirinya dalam mengembangkan dan mengawal industri keuangan syariah atas produk yang dikeluarkan maupun operasional yang bersangkutan yang diawasinya agar selalu berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip yang ada di dalam koridor syariah.

Berdasarkan pernyataan BSI dapat diandalkan dalam menanggapi masalah jasa nasabah, hal tersebut menunjukan 55 nasabah (55%) menyatakan tidak setuju pada pernyataan tersebut dikarenakan banyak nasabah yang beranggapan bahwa pembiayaan di BSI lebih mahal daripada di Bank konvensional prosedur di BSI terlalu rumit, tudingan dan pandang murung pada BSI tersebut membuat nasabah BSI tidak setuju bahwa BSI dapat diandalkan dalam menangani persoalan nasabah.

Berdasarkan pernyataan Bank Syariah tidak lepas dari bayang-bayang Bank Konvensional nasabah yang menyatakan setuju sebanyak 60 orang (60%). Penggunaan istilah 'bagi hasil', yang mana istilah itu terkesan milik syariat Islam. Namun dalam kenyataannya, apa yang disebut dengan bagi hasil itu, oleh sementara pihak, dianggap masih tidak ada bedanya dengan bunga riba. Sebab yang namanya bagi hasil itu seharusnya mengacu kepada hasil yang belum bisa ditetapkan nilainya. Kalau sudah beroperasi lalu ada pemasukan, dan pemasukan dikeluarkan dengan biaya operasional dan lainnya, barulah nanti ada hasilnya. Maka hasilnya itulah yang seharusnya dibagi sesuai dengan kesepakatan antara bank dengan peminjam. Sayangnya, istilah bagi hasil yang digunakan oleh banyak bank syariah itu ternyata jauh berbeda. Istilah boleh sama, tetapi kenyataannya jauh sekali. Ketika seorang mendapatkan pinjaman uang di bank syariah, belum apa-apa sudah ditetapkan bahwa nanti hasilnya harus sekian. Jadi bagi hasilnya pun juga sudah ditetapkan berapa persen dari hasil itu. Alasannya pun klasik sekali, terlalu sulit untuk bisa menghitung hasil dari sebuah usaha tiap bulan. Jadi karena

sulit untuk menghitungnya, sejak awal sudah dipastikan saja secara flat, biar tidak merepotkan.

Berdasarkan indikator kepuasan nasabah, berdasarkan pernyataan kepuasan nasabah, nasabah yang menjawab setuju dengan kemampuan yang dimiliki karyawan BSI untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah sebanyak 70 nasabah (70%). Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sangat baik, karena hubungan kerjasama yang baik antara karyawan BSI dan nasabah memberikan dampak yang positif sehingga nasabah menjadi puas. Hubungan yang baik dengan nasabah sangatlah penting mengingat keberadaan Bank Syariah ditentukan oleh kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan kelangsungan hidupnya ditentukan oleh nasabah, hubungan yang harmonis dimaksudkan untuk mengikat perhatian, pengertian dan kepercayaan nasabah, agar tetap menjadi nasabah yang loyal.

Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sangat puas terhadap Keramahan dan Kesopanan karyawan BSI dalam melayani nasabah. Hal ini dikarenakan nasabah yang menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut sebanyak 45 orang (45%). Keramahan dan kesopanan seluruh karyawan, penanaman kepercayaan bank kepada karyawannya, dan rasa aman nasabah dengan transaksi yang mereka lakukan, memberikan kepuasan yang cukup kepada pengguna jasa atas pelayanan yang diberikan pada pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Stabat serta kesediaan seluruh karyawan membantu kesulitan yang dihadapi oleh nasabah dan kesediaan seluruh karyawan dalam meluangkan waktu untuk menanggapi permintaan nasabah dengan cepat.

Berdasarkan pernyataan nasabah menyatakan sangat setuju bahwa keputusan untuk menjadi nasabah BSI adalah keputusan yang terbaik, nasabah yang menyatakan sangat setuju sebanyak 57 orang (57%). Hal ini dikarenakan setelah nasabah mengetahui berbagai prinsip yang dijalankan Bank Syariah dalam upayanya untuk tetap berada dalam aturan syariah yang juga perlu diketahui manfaat dan penggunaan produk yang terhindar dari riba. Karena di dalam Islam, riba hukumnya haram dan wajib ditinggalkan. Dengan menabung di Bank Syariah akan menghindarkan nasabah dari dosa riba, manfaat menabung di Bank Syariah adalah nasabah juga turut serta dalam melaksanakan syariat Islam dan telah melakukan muamalah berdasarkan Islam, hal ini tentu akan menghadirkan pahala bagi mereka yang melakukannya, keuntungan yang nasabah dapatkan didasarkan pada sistem bagi hasil lebih adil dan transparan. Bank Syariah membangun hubungan bersama nasabah dalam wujud kemitraan bukan bagi debitur kreditur. Prinsip yang dipadupadankan dengan kejujuran, kesetiaan saling percaya dan tanpa membungakan modal ini adalah ramuan manjur bagi perbankan syariah untuk meningkatkan perekonomian dan memberikan efek sejahtera bersama dengan nasabah tentu berdasarkan pelaksanaan sistem yang halal.

Berdasarkan pernyataan kepuasan nasabah saya puas dengan penampilan *teller*, staf, karyawan bank yang bersih, rapi, tidak berlebihan dan menggunakan pakaian kerja (seragam yang sesuai). Nasabah yang menyatakan setuju sebanyak 67 orang (67%), hal ini menunjukkan bahwa penampilan karyawan BSI rapi dan sopan. Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat terampil dalam melayani nasabah, Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat mampu memberikan solusi atas permasalahan nasabah, Karyawan selalu berusaha untuk membantu keluhan nasabah secara maksimal. Bank Syariah Indonesia KCP Stabat memberikan jaminan keamanan bagi uang tabungan anda, Fasilitas antri (kursi, AC, TV, dll) memberikan kenyamanan bagi anda saat

bertransaksi dan nasabah merasa aman selama melakukan transaksi maupun menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat.

Hampir setengah dari nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat menyatakan setuju sebanyak 46 orang (46%) bahwa akan merekomendasikan Bank Syariah Indonesia KCP Stabat ke rekan-rekannya agar terhindar dari dosa riba. Nasabah yang puas akan bertahan dan bahkan mengajak orang terdekat untuk menabung di Bank Syariah. Naik turunnya pertumbuhan industri perbankan syariah sudah seharusnya menjadikan perbankan fokus terhadap loyalitas nasabah, karena ditengah ketatnya persaingan yang sedang terjadi dalam dunia perbankan saat ini, Bank berlomba-lomba dalam mempertahankan nasabah yang sudah dimilikinya, nasabah akan membela Bank dimana dia menabung dan merekomendasikan kepada orang lain. Pelanggan yang loyal umumnya akan melanjutkan pembelian produk tersebut, walaupun dihadapkan pada alternatif merk produk saing yang menawarkan karakteristik jasa yang lebih unggul, karena loyalitas dengan nasabah merupakan penentu keberhasilan suatu Bank.

KESIMPULAN

Berdasarkan Berdasarkan hasil kajian dan analisa di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kepatuhan syariah (*syariah compliance*) pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat yaitu meningkatkan pengetahuan syariah bagi karyawan sehingga peluang terjadinya fraud berkurang, untuk menjamin teraplikasinya penerapan syariah *compliance* pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat maka bank mengadakan *reading discuss* yaitu diskusi bulanan atau diskusi banding antar karyawan bagian marketing, manajerial serta operasional untuk meningkatkan pengetahuan syariah bagi karyawan dan dapat memberikan pelayanan yang sesuai prinsip-prinsip islam, serta dapat mengembangkan produk-produk yang menarik namun tetap patuh pada prinsip-prinsip syariah.
2. Penerapan syariah *compliance* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sudah menempati posisi puas. Hal ini dapat dilihat melalui garis kontinum, skor yang didapat adalah 2.195 dengan persentase skor sebesar 71,16% dari skor yang diharapkan yaitu 2.520. Kategori puas maksudnya Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sudah menerapkan *syariah compliance* dengan baik. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sangat mendukung jika bank syariah memberikan sosialisasi mengenai bank syariah agar mereka dapat lebih mudah memahami *syariah compliance*.

DAFTAR PUSTAKA

Ade Ayu Oktapiani, A., & Tuti Angraini, T. (2022). *Pengaruh Relationship Marketing , Comporate Image dan Syariah Compliance Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT BSI KCP Gunung Tua*. 8(03), 3423–3433. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6803>

Adi Astiti, N. N., & Tarantang, J. (2020). Kedudukan Sharia Compliance Perbankan

- Syariah Di Indonesia Perspektif Yuridis-Filosofis. *Jurnal Al-Qardh*, 5(2), 119–133. <https://doi.org/10.23971/jaq.v5i2.2454>
- Can, G. (2021). Does Sharia compliance affect financial reporting quality? An evidence from Muslim majority countries. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 14(1), 16–33. <https://doi.org/10.1108/IMEFM-04-2019-0149>
- Lestary, S. (2020). Al-Sharf Pengaruh Sharia Compliance Dan Islamic Corporate Governance Terhadap. *Jurnal Ekonomi Islam Pengaruh*, 1(2), 123–142. <https://doi.org/https://doi.org/10.56114/al-sharf.v1i2.66>
- Masni, H. (2019). Analisis Penerapan Syariah Compliance Dalam Produk Bank Syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, 3 No 2(2), 118–137. <https://doi.org/https://doi.org/10.26618/j-hes.v3i2.2451>
- Muhammad Arfan Harahap. (2021). *Lembaga Keuangan Nonbank (LKNB)*. Insan Cendekia Mandiri. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Muhammad Arfan Harahap, A. P. A. (2020). Analisis Pengaruh Inflasi, Kurs, Suku Bunga, Margin Bagi Hasil terhadap Non Performing Financing pada Bank Syariah. *Jurnal of Admiration*, 1(3), 196–206. <http://journalsyntaxadmiration.com/index.php/jurnal/article/view/58>
- Muhammad, R., & Yuningsih, A. (2020). Shariah Compliance Analysis of Islamic Crowdfunding: Case Study of ethiscrowd.com. *IQTISHODUNA: Jurnal Ekonomi Islam*, 9(1), 75. <https://doi.org/10.36835/iqtishoduna.v9i1.472>
- Oktafiani, F., Pratama, B. C., Fitriati, A., & Pandansari, T. (2022). KINERJA SOSIAL PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA: PERAN INTELLECTUAL CAPITAL, SHARIA COMPLIANCE, DAN DEWAN PENGAWAS SYARIAH. *Jurnal Akademi Akuntansi*, 5(2), 176–195. <https://doi.org/10.22219/jaa.v5i2.18626>
- Prastiwi, I. E. (2018). Pengaruh Persepsi Anggota Pada Sharia Compliance, Komitmen Agama dan Atribut Produk Islam Terhadap Customer's Trust Yang Berdampak Pada Keputusan Menggunakan Jasa Lembaga Keuangan Syariah (Studi Pada BMT Amanah Ummah Sukoharjo). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 4(01), 28. <https://doi.org/10.29040/jiei.v4i1.162>
- Yarmunida, M. (2018). DIMENSI SYARIAH COMPLIANCE PADA OPERASIONAL BANK SYARIAH. *AL-INTAJ*, 4(1), 140–154. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.29300/aj.v4i1.1206>